

La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional

Miguel Ángel Mañas, Carmen Salvador, Joan Boada*, Esperanza González y Esteban Agulló**
Universidad de Almería, * Universitat Rovira i Virgili (Tarragona) y ** Universidad de Oviedo

El propósito de este estudio consiste en analizar minuciosamente el papel del compromiso de los empleados en la Administración pública y reflejar qué repercusiones provoca en la institución. Para ello, se incluye en una línea de investigación donde un conjunto de variables como la satisfacción laboral, la satisfacción por la vida y el bienestar psicológico se utilizan como antecedentes del compromiso. Para conseguir nuestro objetivo se aplicó un cuestionario a una muestra de 697 trabajadores pertenecientes a la Administración pública. Los resultados reflejan que la mayor influencia se produce en la satisfacción laboral, seguido de la satisfacción por la vida y bienestar psicológico. Más aún, resaltamos el impacto que tiene el trabajo dinámico en la decisión del empleado de comprometerse con la entidad

Satisfaction and psychological well-being as antecedents of organisational commitment. The role of organisational commitment in public administration and its repercussions on the institution are examined in this study. It reports part of a larger research project that studies job satisfaction, life satisfaction, and psychological well-being as antecedents of organisational commitment. Data were collected from 697 public-sector employees, using questionnaires. Results showed that job satisfaction, life satisfaction, and psychological well-being were strong predictors of organisational commitment. Higher levels of job satisfaction, life satisfaction, and psychological well-being were associated with more favourable perceptions of organisational commitment. Furthermore, this study highlights the impact of dynamic work on the employee's commitment.

La adaptación de las administraciones públicas al nuevo entorno organizacional supone una estructuración del lugar de trabajo (Peiró, 1990). Según McDonald y Makin (1999) la clave para atender a este proceso reside en el individuo. Tales reivindicaciones parten de la necesidad de humanizar el entorno de trabajo prestando especial atención al desarrollo del factor humano y a la mejora de la calidad de vida (Salvador, 2004; Segurado y Agulló, 2002). Tal es así que el empleado se convierte en una pieza fundamental dentro de la organización (Peiró, 1993), pues de él depende la supervivencia y estabilidad institucional. Dada la relevancia del papel de los empleados, no resulta sorprendente que surjan diversos intentos para entender qué variables psicológicas y sociales influyen favorablemente en los trabajadores.

Pese a todos los esfuerzos, la evidencia empírica indica que la estabilidad del servicio se consigue si las instituciones logran comprometer a sus empleados. En este sentido, el análisis del compromiso organizacional ha ido adquiriendo cada vez más fuerza (Cantisano, Lisbona, Palací, y Alonso, 2004; Salvador, 2005), siendo las aportaciones de Meyer y Allen (1984) las que han provocado un mayor impacto. Estos autores sugieren que el compromiso comprende tres facetas: *emocional*, relacionado con

el grado de identificación desarrollado por los trabajadores; *pertenencia*, indica la necesidad de los empleados de continuar en el puesto; y *normativo*, se trata de una obligación percibida para permanecer en la institución. Incuestionablemente, cada una de estas dimensiones está compuesta por elementos de diversa naturaleza. Así, el compromiso normativo se basa generalmente en las reglas recíprocas institucionales. Por su parte, el compromiso de pertenencia se relaciona con los costes percibidos que supone abandonar la organización. Por último, el compromiso emocional se logra cuando se satisfacen las necesidades individuales y se cubren las expectativas de los trabajadores, siendo ésta la modalidad en la que depositamos nuestra atención. En esta investigación analizaremos qué aspectos psicológicos hacen que el trabajador se encuentre emocionalmente vinculado al puesto, siendo capaz incluso de arriesgar esfuerzos personales en beneficio de la institución. Concretando, utilizaremos como variable criterio el compromiso de los empleados, mientras que las variables predictoras serán el bienestar psicológico, la satisfacción con el trabajo y la satisfacción con la vida.

Según Wright y Doherty (1998), un elemento decisivo en el compromiso es el bienestar psicológico, entendido como «un estado afectivo en el que se encuentra una persona en su entorno laboral, tanto en términos de activación como de grado de placer experimentado» (p. 2). Ya que, tal como indican Mañas y cols. (2005), las personas que experimenten esta sensación tenderán a sentirse dinámicos, contentos, entusiasmados, relajados, etc., mientras que todo lo contrario ocurrirá en aquellos que desarrollen menor bienestar.

Lazarus y Folkman (1984) elaboran un modelo teórico psico-social para explicar el bienestar psicológico. Para estos autores, el bienestar psicológico depende del tipo de afrontamiento emitido por cada persona. Así, el modelo de afrontamiento transaccional se detiene en los esfuerzos cognitivos y conductuales realizados por los individuos para manejar las demandas internas y/o externas. En este sentido, el afrontamiento está determinado por la persona, el ambiente y, también, por la interacción (González, Montoya, Casullo y Benabéu, 2002).

Al mismo tiempo, el bienestar psicológico se considera como un componente subjetivo de la satisfacción laboral (Castro y Sánchez, 2000; Lloret, González Romá, Luna, y Peiró, 1993; Wright y Doherty, 1998), es decir, que entre ambos términos existe cierta relación. Siguiendo los planteamientos de Locke (1976), entendemos la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de cada persona. Algunas definiciones más recientes hablan de la satisfacción como una orientación afectiva positiva hacia el empleo (Price y Mueller, 1986). Aún más, nuestra postura defiende los argumentos de aquellos autores que consideran que la satisfacción laboral va más allá de las emociones, esto es, entienden la satisfacción como una actitud generalizada ante el trabajo (Beer, 1964; Cantisano, Lisbona, Palací, y Alonso, 2004; Harparz, 1983; Salancik y Pfefer, 1977; Peiró, 1984; Salvador, 2005).

El interés por la satisfacción laboral reside posiblemente en su capacidad para predecir la permanencia en el trabajo y la productividad laboral (Diego, Diego y Olivar, 2001). Por esta razón, ha surgido recientemente una gran cantidad de investigaciones, las cuales se detienen en analizar las causas y/o antecedentes de la satisfacción laboral (Alonso y Pérez, 1988). Prueba de ello son los numerosos trabajos realizados en distintos contextos, tales como el estudio desarrollado por Castro y Sánchez (2000) en el ámbito universitario o el de Pereda y Barrachina (1987) llevado a cabo con empleados de escuelas infantiles, cuyo interés recae en analizar la relación entre la satisfacción laboral y la permanencia en el trabajo.

A grandes rasgos podríamos decir que, tal como señalan Peiró y Prieto (1996), el pilar central se encuentra en estudiar las actitudes hacia el trabajo conjunto con el compromiso organizacional. O sea, la satisfacción laboral es una variable actitudinal que parece afectar al compromiso, a su vez, ésta se encuentra estrechamente vinculada con otras variables psicológicas (bienestar psicológico y satisfacción con la vida).

Por otro lado, tal como ponen de manifiesto Tait, Padgett y Baldwin (1999), hay una estrecha relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida (Diego, Diego y Olivar, 2001; Muchinsky, 1993), entendiendo por ésta la evaluación global que la persona hace sobre su vida (Atienza, Pons, Balanguer, y García, 2000; Castro y Sánchez, 2000; Pavot, Diener, Colvin, y Sandvik, 1991). Esta definición indica que al realizar una evaluación la persona examina los aspectos tangibles de su vida, es decir, lo bueno y malo, y lo compara con un estándar o criterio, llegando a un juicio sobre su satisfacción con la vida (Atienza, Pons, Balanguer, y García, 2000).

Aún más, existen quienes consideran la asunción implícita de que la satisfacción laboral tiene una influencia causal sobre la satisfacción con la vida. Sin embargo, dicho patrón de influencia aún no está claramente delimitado (Near, Rice, y Hunt, 1980). Además, tal como resaltan Peiró y Prieto (1996), surgen otros dos inconvenientes. Uno de ellos es la limitación temporal de los traba-

jos, ya que la mayoría se basa en estudios transversales que no recogen los cambios longitudinales de los sentimientos personales. Otro es que gran parte de los estudios desarrollados hasta el momento apoyan la *hipótesis del desbordamiento (spillover)*, la cual sugiere que una alta satisfacción o insatisfacción en uno de los aspectos puede desbordarse hacia el otro dando lugar a la misma actitud, es decir, establece una relación positiva entre ambos constructos. Este planteamiento teórico es demasiado simple (Lounsbury y Hoopes, 1986), ya que puede existir más de una relación entre la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral en un momento dado para una persona.

A la luz de la literatura revisada, nuestro propósito general es examinar el concepto de compromiso organizacional de los empleados, reflejando su importancia dentro de la Administración pública. Para ello, analizamos diversas variables (bienestar psicológico, satisfacción laboral y satisfacción con la vida), tratando de mostrar si determinadas variables tienen repercusión en el compromiso. Todo ello ofrecerá una serie de pautas que indicarán cómo incrementar el compromiso de los trabajadores en las instituciones públicas. Así, las hipótesis que planteamos en este estudio se reflejan a continuación:

Hipótesis 1. Las tres variables predictoras (satisfacción laboral, satisfacción por la vida y bienestar psicológico) pronostican el compromiso.

Hipótesis 2. La satisfacción laboral será la característica que mayoritariamente predice el compromiso organizacional.

Hipótesis 3. Los niveles de satisfacción con el trabajo aumentarán en la medida que disminuya la infelicidad de los trabajadores.

Método

Participantes

La muestra con la que se ha realizado esta investigación está compuesta por 697 empleados de la Administración pública española, procedentes de una misma entidad local, pertenecientes a 36 equipos de trabajo, entendiendo por equipos de trabajo aquellos trabajadores que pertenecen a una misma unidad de trabajo. El personal de dichos equipos estaba formado fundamentalmente por: operarios, operarios cualificados, administrativos, profesionales técnicos y directivos, con edades comprendidas entre 24-68 años (siendo el colectivo de mediana edad los que mayor implicación y participación mostraron, esto es, de 37-49 años). En relación a la variable sexo, el 49,6% de la muestra estaba formada por hombres, frente al 50,4% de mujeres. En relación al tipo de contrato, un 34,2% pertenecen al régimen funcional, un 32,7% son laborales fijos y un 33,1% están encuadrados dentro de otras relaciones contractuales (temporal o contrato de duración determinada, contrato en formación, etc.).

Procedimiento

Antes de proceder a la aplicación de los instrumentos de medida se remitió una carta al Presidente de la Administración pública solicitando su colaboración, en la que se especificaban las características de la investigación a realizar y, además, se garantizaba la absoluta confidencialidad en el tratamiento de los datos. Dada su conformidad, se remitió una carta similar a los directores de cada

uno de los equipos de trabajo, que a su vez informaron a sus subordinados del objetivo del proyecto y de la importancia de su colaboración y participación, así como de las fechas de las reuniones convocadas.

Los cuestionarios siempre fueron aplicados dentro del horario de trabajo, y en presencia de al menos un investigador, quien garantizaba el tratamiento confidencial de la información y se ofrecía a resolver las dudas que pudieran surgir en la cumplimentación del instrumento. Los cuestionarios se entregaron personalmente a los empleados que de manera voluntaria y aleatoria decidieron participar.

Instrumentos

Compromiso organizacional

Este constructo se evaluó empleando la escala elaborada por Cook y Wall (1988). Dicha escala se compone de 6 ítems que reflejaban el grado de acuerdo o desacuerdo mostrado por los participantes en relación a una serie de cuestiones del puesto (por ejemplo, «En mi trabajo, me gusta saber que estoy esforzándome no sólo por mí, sino también por la empresa»). La estructura de la escala sigue un formato de respuesta tipo Likert de 7 alternativas, indicando el valor 1 que se está «completamente en desacuerdo» con lo que refleja la pregunta y el valor 7 todo lo contrario. El análisis de consistencia interna de esta variable desprende una puntuación 0.73 en el coeficiente alfa de Cronbach.

Satisfacción laboral

Este término se evaluó a través de una escala compuesta por 4 ítems, según los criterios Brayfield y Rothe (1951). En ella se pedía a los participantes que indicaran el grado de acuerdo o desacuerdo expresado en relación a una serie de cuestiones laborales (como ejemplo, «la mayoría de las veces siento entusiasmo con mi trabajo»). El formato de respuesta utilizado es tipo Likert con 5 alternativas, de modo que el valor 1 refleja el grado de «desacuerdo» y el valor 5 indica que se está «totalmente de acuerdo» con el contenido de la pregunta. En el análisis de fiabilidad se obtuvo una puntuación de 0.73.

Satisfacción por la vida

Los ítems que componen esta escala se elaboraron a partir de los estudios previos. Así, la estructura final de esta variable incluye 7 ítems que recogen información de diversas facetas de la vida (por ejemplo, se les pregunta por la satisfacción con el tiempo de ocio). Al igual que en los casos previos, esta categoría adopta un formato de respuesta tipo Likert de 7 alternativas, indicando el valor 1 un «desacuerdo absoluto» con lo que se pregunta y el valor 7 un «acuerdo total». Respecto a la consistencia interna, encontramos un valor alfa de 0.83.

Bienestar psicológico

La escala GHQ-12, diseñada por Goldberg (1979), sirvió de guía para analizar este constructo. Dicha escala se compone de 12 ítems que reflejan preguntas relacionadas con la ausencia o presencia de síntomas de malestar psicológico, tales como la falta de sueño, alteraciones en el estado de ánimo, etc. El formato de res-

puesta adoptado es tipo Likert, pero, a diferencia de las anteriores, de tres alternativas, oscilando el rango desde 0 «mucho menos de lo normal» hasta 3 «mucho más de lo normal». El coeficiente de fiabilidad es de 0.83.

Análisis de datos

El análisis de los datos se realizó mediante el paquete estadístico SPSS 10 para Windows. Para la detección del impacto de distintas variables psicosociales (satisfacción con la vida, satisfacción laboral y bienestar psicológico) en el compromiso se realizaron distintos análisis. En primer lugar, se calculó la media y desviación típica de cada una de las variables utilizadas. En segundo lugar, se aplicó la ecuación de regresión lineal, introduciendo las variables independientes una a una y por separado, con el fin de establecer estimaciones entre las variables predictoras (bienestar psicológico, satisfacción laboral y satisfacción con la vida) y variable criterio (compromiso organizacional). Esto nos permitió incorporar todos los efectos planteados simultáneamente y observar de manera analítica los resultados.

Resultados

En primer lugar se exponen los resultados referentes a los análisis descriptivos. Dentro de este apartado analizaremos las tendencias mostradas por los trabajadores en cada una de las variables estudiadas. A grandes rasgos podríamos decir que todas las variables desprenden puntuaciones bastantes elevadas. De modo más detallado, y atendiendo al rango de la escala, encontramos los siguientes resultados: *compromiso organizacional* ($M = 5.21$, $D.T. = 1.00$) y *satisfacción por la vida* ($M = 5.46$, $D.T. = .91$) —en ambos casos se obtienen datos moderadamente elevados, téngase en cuenta que el intervalo de respuesta es de siete puntos—; *satisfacción laboral* ($M = 3.7$, $D.T. = .71$), se trata de una puntuación bastante elevada, ya que el intervalo es de cinco puntos; y *bienestar psicológico* ($M = 1.93$, $D.T. = .44$), en este caso el resultado también es bastante elevado, debe tenerse presente que los valores oscilan desde 0 hasta 3.

En segundo lugar se exponen los resultados obtenidos en los análisis de correlación. Tal como se aprecia en la tabla 1, todas las dimensiones se relacionan significativamente. A la vista del patrón correlacional, observamos que la asociación más baja surge entre *compromiso organizacional* y *bienestar psicológico* ($r = .311$, $p = .01$), mientras que la más elevada se da en el par *bienestar psicológico* y *satisfacción por la vida* ($r = .539$, $p = .01$). Por otro lado, y centrándonos en la variable criterio, es decir, el *compromiso organizacional*, observamos que la variable *satisfacción laboral* establece con dicho constructo una estrecha relación ($r = .375$, $p = .01$).

En definitiva, según se observa en los resultados del análisis de correlación, los empleados perciben que el compromiso guarda cierta relación con la satisfacción por la vida, la satisfacción laboral y el bienestar psicológico, siendo mayor la repercusión de la satisfacción laboral.

Por último, se expondrán los resultados obtenidos en los análisis de regresión realizados. A la vista de los resultados obtenidos en el análisis de regresión (véase tabla 1) se deduce que la *satisfacción laboral* desempeña un papel decisivo en el compromiso organizacional que los empleados están dispuestos a establecer con su ocupación, en particular (Mathieu y Farr, 1991; Salgado, Remesero, e Iglesias, 1996), y con la organización, en general

($R = .404$; R^2 corregida = .158; $F = 28.559$; $Sig. = .000$). La puntuación *beta* más elevada la obtiene el ítem que hace referencia a *lo aburrido que resulta el trabajo* ($beta = .241$; $p = .000$), seguido muy de cerca por *lo infeliz que le hace el trabajo* ($beta = .135$; $p = .002$) y *lo entusiasmado que le hace sentirse trabajar* ($beta = .115$; $p = .014$).

A continuación vamos a estudiar qué elementos de la *satisfacción por la vida* influyen en el compromiso de los empleados ($R = .478$; R^2 corregida = .219; $F = 23.726$; $Sig. = .000$). A grandes rasgos se observa que las posibilidades de compromiso aumentan si los trabajadores se encuentran *satisfechos con su trabajo* ($beta = .312$; $p = .000$), seguido muy de cerca por el hecho de *encontrar equilibrio entre su trabajo y otros aspectos de la vida* ($beta = .197$; $p = .001$) y, finalmente, *la satisfacción con el ocio y tiempo libre* ($beta = -.102$; $p = .042$). En resumidas cuentas, los trabajadores estarán dispuestos a comprometerse con su puesto si éste le satisface (véanse indicaciones ofrecidas en el apartado anterior), si permite compaginarlo con otros aspectos de su vida (por ejemplo, familia y ocio). En otras palabras, los empleados no quieren un

puesto absorbente que reste tiempo de su vida social y personal (Peiró, 1993).

Finalmente, nos detendremos en aquellos componentes del *bienestar psicológico* que producen algún impacto en el compromiso (R^2 corregida = .134; $F = 8.05$; $Sig. = .000$). De modo específico apreciamos la gran repercusión de las siguientes categorías: *sentirse constantemente bajo presión* ($beta = .220$; $p = .000$), *no sentirse ni triste ni deprimido* ($beta = -.113$; $p = .065$), *confiar en sí mismo* ($beta = .110$; $p = .085$), *sentir que juega un papel útil en la vida* ($beta = .159$; $p = .003$), *encontrarse feliz en términos generales* ($beta = .148$; $p = .007$) y *disfrutar de las actividades diarias* ($beta = -.102$; $p = .065$).

Discusión y conclusiones

A lo largo de esta investigación hemos estudiado si distintas variables (bienestar psicológico, satisfacción por la vida y satisfacción laboral) influyen en el compromiso emocional de los trabajadores en la Administración pública. Básicamente, este objetivo se

Tabla 1
Variables predictoras del compromiso organizacional

Tabla 1				
Variables predictoras del compromiso organizacional				
Análisis de correlación	Satisfacción por la vida	Satisfacción por el trabajo	Bienestar psicológico	Compromiso organizacional
Satisfacción por la vida	—			
Satisfacción por el trabajo	.404**	—		
Bienestar psicológico	.539**	.423**	—	
Compromiso organizacional	.352**	.375**	.311**	—
** p≤.01; *p≤.05				
Análisis de regresión	Beta			Significatividad
Tipo de contrato	-.076			.601
Sexo	.208			.000
Edad	.007			.865
Items de satisfacción laboral				
Estoy aburrido con mi trabajo	.241			.000
Siento entusiasmo en mi trabajo	.115			.014
Soy infeliz con mi trabajo	.135			.002
Encuentro diversión en mi trabajo	.030			.461
Items de satisfacción por la vida				
Satisfecho con el trabajo actual	.312			.000
Satisfacción con la vida en general	.005			.940
Satisfacción con la vida familiar	.057			.331
Satisfacción con el ocio y tiempo libre	-.102			.042
Satisfacción con la salud y bienestar	.023			.642
Satisfacción con la participación social	.024			.586
Satisfacción con el equilibrio entre su trabajo y otros aspectos de su vida	.197			.001
Items de bienestar psicológico				
Capacidad de concentrarse	.093			.056
Pérdida de sueño por preocupaciones	-.020			.695
Sentirse constantemente bajo presión	.220			.000
Incapacidad para afrontar problemas	-.029			.535
Sentirse triste y deprimido	-.113			.065
Pérdida de confianza en sí mismo	.110			.085
Percibirse una persona poco valiosa	.066			.251
Juega un papel útil en la vida	.159			.003
Sentirse capaz de tomar decisiones	.040			.430
Sentirse feliz en términos generales	.148			.007
Disfrutar de las actividades diarias	-.102			.065
Variable criterio= Compromiso organizacional				

ha logrado, quedando patente la repercusión de diversas variables en el compromiso.

Seguidamente nos vamos a detener en el grado de cumplimiento de las hipótesis planteadas a lo largo de este trabajo. La hipótesis 1 determinaba que las tres variables predictivas (bienestar psicológico, satisfacción con la vida y satisfacción laboral) pronostican el compromiso.

En lo que respecta a la hipótesis 2, donde planteábamos que la satisfacción laboral será la categoría que en mayor medida pronostica el compromiso de los empleados, podemos afirmar que también se cumple —véase tabla 1—. Pese a todo, creemos que no conviene restar relevancia a las demás variables predictoras, ya que el análisis del compromiso de los empleados debe hacerse de modo integral, es decir, teniendo en cuenta todos los elementos que en mayor o menor medida guardan relación con el mismo.

Finalmente, la hipótesis 3, donde pronosticábamos que los niveles de satisfacción laboral aumentarían en la medida que disminuyera la infelicidad de los trabajadores, se cumple relativamente. Tal como podemos apreciar en la tabla 1, la infelicidad es un componente importante en el compromiso ($\beta = .135$, $p = .002$), aunque no es el que mayor impacto provoca.

Los resultados obtenidos son, por tanto, congruentes con estudios previos que ya encontraron relaciones entre las variables de estudio (Wright y Doherty, 1998; Peiró y Prieto, 1996). En términos generales lo más destacado de este trabajo sea quizá las variables utilizadas para estudiar el compromiso organizacional, así como el patrón de relaciones propuesto entre el compromiso y las variables predictoras, el cual se muestra significativo. Coherente con ello aparece el hecho de que las puntuaciones β de las distintas categorías reflejen resultados significativos con el compromiso.

Por otro lado, los datos indican que aunque cada variable incide en el compromiso, es la satisfacción laboral la que ocasiona un mayor impacto. Por tanto, todo apunta a que los empleados decidirán comprometerse con la organización si se encuentran contentos en la misma. En este sentido, conviene que los trabajadores estén satisfechos en su puesto para que decidan implicarse en la institución. Asimismo, dentro de este constructo, resalta el papel del nivel de actividad del trabajador, es decir, los empleados de la Administración pública creen que para comprometerse necesitan tener un puesto que no sea aburrido (Diego, Diego y Olivar, 2001; Peiró, 1993) y, también, que les haga feliz y, al mismo tiempo, les entusiasme, o sea, parece que si los empleados encuentran el trabajo monótono y aburrido hay pocas posibilidades de que se comprometan con el mismo o, dicho de otro modo, estarán poco dispuestos a asumir riesgos personales (por ejemplo, trabajar más horas, trabajar en fines de semana, etc.).

Aunque los demás términos (satisfacción por la vida y bienestar psicológico) producen un impacto menor en el compromiso, vamos a detenernos en su incidencia. Así, observamos que los em-

pleados de la Administración pública valoran principalmente en la satisfacción por la vida las posibilidades que les ofrece el trabajo de equilibrar su jornada laboral con el ocio y tiempo libre, así como con otros aspectos de la vida (Peiró, 1993). En lo que respecta al bienestar psicológico, resalta la incidencia de trabajar bajo presión (Peiró y Prieto, 1996) y la importancia del trabajo.

Estos datos vienen a corroborar los planteamientos de Boada, de Diego, Agulló y Mañas (2005), quienes resaltan las dificultades que tienen muchos empleados para compaginar las exigencias del trabajo, el crecimiento personal y las obligaciones familiares, y la gran repercusión que tiene este hecho en el ámbito laboral. Concretamente, dichos autores ponen de manifiesto que cuando el trabajo no se puede compaginar con otras actividades (familiares o personales) se producirá una incidencia negativa en la eficacia y eficiencia organizacional.

Concluyendo, consideramos que los elementos del bienestar psicológico que mayor incidencia tienen en el compromiso son trabajar bajo presión, percibir que el trabajo juega un papel importante en la vida y sentirse feliz en términos generales. En principio, podríamos encontrar paradójico que «trabajar bajo presión» sea un elemento fundamental en la decisión de los empleados de comprometerse con la institución. Sin embargo, este hecho adquiere sentido si tenemos en cuenta los resultados previos (los empleados no quieren que el trabajo sea aburrido) y el contexto de análisis, es decir, la Administración pública, donde no existe un control minucioso del desempeño del puesto.

Respecto a las limitaciones, podríamos resaltar que probablemente la más importante se encuentra inherente al trabajo, provocada sobre todo por el contexto de análisis. Además, el hecho de centrarnos en un estudio transversal, basado en un conjunto limitado de servicios, dificulta la interpretación y generalización de los resultados. En este sentido, los hallazgos obtenidos no son concluyentes y, al mismo tiempo, plantean la necesidad de continuar con sucesivas investigaciones dentro de este terreno.

A modo de conclusión, nos gustaría resaltar la importancia que tiene el compromiso de los trabajadores en la Administración pública, no sólo por su repercusión en la mejora de la calidad, sino también porque favorece la eficiencia y eficacia (Rodríguez, 1995). Desde este punto de vista, la Administración pública debería enfatizar el papel de los trabajadores como miembros activos de la institución y ofrecerles incentivos y actividades que sean motivadoras para los mismos. Todo esto encuentra sentido si tenemos en cuenta que el compromiso es el motor de la institución (Salvador, 2005). Por ende, es preciso conseguir que el empleado se sienta activo, de esta forma aumentará su nivel de rendimiento en el trabajo y, también, incrementará la posibilidad de garantizar la estabilidad institucional. Pese a todo, no podemos olvidar que cada persona tiene percepciones del trabajo diferentes, por lo que resulta necesario conocer todos los factores relevantes para el trabajador y determinantes de sus expectativas (Pettigrew, 1979).

Referencias

- Alonso, M.L., y Pérez, F. (1988). *Fuentes de satisfacción laboral y estrés en los trabajadores de la enseñanza: un estudio exploratorio*. En Libro de Simposios, 1.º Congreso Iberoamericano y 3º Nacional de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. *Papeles del Psicólogo*, 4(1), 08-4,1,13, Madrid: COP.
- Atienza, F., Pons, D., Balaguer, I., y García, M. (2000). Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción con la vida en adolescentes. *Psicothema*, 12(2), 314-319.
- Beer, M. (1964). Organizational size and job satisfaction. *Academy of Management Journal*, 7, 34-44.

- Brayfield, A.H., y Rothe, H.F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35, 307-311.
- Boada, J., Raúl de Diego, J., Agulló, E., y Mañas, M.A. (2005). El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. *Psicothema*, 17(2), 212-218.
- Cantisano, G., Lisbona, A., Palací, F., y Alonso, E. (2004). La relación de la cultura de los grupos con la satisfacción y el compromiso de sus miembros: un análisis multigrupo. *Psicothema*, 16(3), 363-368.
- Castro, A., y Sánchez, M.P. (2000). Objetivos de vida y satisfacción auto-percibida en estudiantes universitarios. *Psicothema*, 12(2), 87-92.
- Cook, J., y Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfilment. *Journal of Occupational Psychology*, 53, 39-52.
- Diego, R., Diego, A., y Olivar, S. (2001). Job satisfaction in banking workers. *Psicothema*, 13(4), 629-635.
- Goldberg, D. (1979). *Manual of the general health questionnaire*. London: NFER-Nelson.
- González, R., Montoya, I., Casullo, M.M., y Bernabéu, J. (2002). Relación entre estilos y estrategias de afrontamiento y bienestar psicológico en adolescentes. *Psicothema*, 14(2), 363-368.
- Harpaz, I. (1983). *Job satisfaction. Theoretical perspectives and a longitudinal analysis*. Nueva York: libra Publishers.
- Lazarus, R.S., y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. Nueva York: Springer.
- Lloret, S., González Romá, V., Luna, R., y Peiró, J.M. (1993). El cuestionario CSLPS-EAP/33. Un estudio acerca de su validez. *Psicológica*, 14, 21-31.
- Lounsbury, J.W., y Hoopes, L.L. (1986). A vacation from work. Changes in work and non-Work outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 71, 392-401.
- Mañas, M.A., Marcos, J., Tyson, S., y González, E. (2005). *Factores antecedentes de la conducta de ciudadanía organizacional: un estudio en la Administración pública*. Comunicación presentada al V International Workshop. Human Resources Management. Sevilla, 19-21 de mayo.
- Mathieu, J.E., y Farr, J.L. (1991). Further evidence for the discriminant validity of measures of organizational commitment, job involvement and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 76, 127-133.
- Meyer, J.P., y Allen, N.J. (1984). Testing the «side-bet theory» of organization commitment: Some methodological considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69, 372-378.
- McDonalld, D.J., y Makin, P.J. (1999). The psychological contract, organisational commitment and job satisfaction of temporary staff. *Leadership and Organization Development Journal*, 21(1), 84-91.
- Muchinsky, P.M. (1993). *Psychology applied to work*. California: Pacific Grove Publishing Company.
- Near, J.P., Rice, R.W., y Hunt, R.G. (1980). The relationship between work and nonwork domains. A review of empirical research. *Academy of Management Review*, 5, 415-429.
- Pavot, W., Diener, E., Colvin, C.R., y Sandvik, S. (1991). Further validation of the satisfaction with life scales: Evidence for the cross-method convergence of well-being. *Social Indicators Research*, 28, 1-20.
- Peiró, J.M. (1993). Presentación. En J.M. Peiró, F. Prieto, M.J. Bravo, P. Ripoll, I. Rodríguez, P. Hontangas y M. Salanova (dirs.): *Los jóvenes ante el primer empleo. El significado del trabajo y su medida*. Valencia: Nau Llibres.
- Peiró, J.M. (1990). *Organizaciones: nuevas perspectivas psicosociológicas*. Barcelona: PPU.
- Peiró, J.M. (1984). *Psicología de las organizaciones*. Madrid: UNED.
- Peiró, J.M., y Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo*. Madrid: Síntesis.
- Pettigrew, A. (1979). On studying organizational cultures. *Administrative Science Quarterly*, 24, 570-581.
- Pereda, S., y Barrachina, M.P. (1987). Satisfacción y rendimiento laboral en empleados en escuelas infantiles. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 6, 20-28.
- Price, J.L., y Muller, C.W. (1986). *Absenteeism and turnover among hospital employees*. Greenwich: Jai Press.
- Rodríguez, A. (1995). *Los recursos humanos en las administraciones públicas*. Madrid: Tecnos.
- Salancik, G., y Pfeffer, J. (1977). An examination of need-satisfaction models of job attitudes. *Administrative Science Quarterly*, 22, 427-456.
- Salgado, J.F., Remesero, C., e Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, 8(2), 329-335.
- Salvador, C. (2004). *La visión humanista de los servicios universitarios*. Universidad de Almería: Servicio de Publicaciones.
- Salvador, C. (2005). Componentes del compromiso y su influencia en la satisfacción del cliente. *Anales de Psicología*, 20(3), 316-322.
- Segurado, A., y Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14(4), 828-835.
- Tait, M., Padgett, M.Y., y Baldwin, T.T. (1989). Job and life satisfaction. A reevaluation of the strength of the relationship and gender effects as a function of the date of the study. *Journal of Applied Psychology*, 74, 502-507.
- Wright, T.A., y Doherty, E.M. (1998). Organizational behavior «rediscovers» the role of emotional well-being. *Journal of Organizational Behavior*, 19, 481-485.